

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam perkembangan teknologi, sektor pemerintahan juga ikut berkembang. Sistem pemerintahan digital juga sudah berkembang pesat didalam sektor pemerintahan. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman adalah salah satu bentuk implementasi dari sistem pemerintahan digital. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya pemerintah agar bisa mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang mana telah termuat dan dituliskan didalam Undang-Undang Republik Indonesia terkait administrasi negara. Dalam rangka memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, salah satu aspek penting dari tanggungjawab pemerintah adalah pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut (Prasetyo, 2021). Berkembangnya zaman juga mempengaruhi masyarakat untuk mengikuti arusnya, maka dari itu dibentuklah Mal Pelayanan Publik sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menarik karena di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman mencakup berbagai aspek pemerintah, seperti pelayanan dari Dukcapil, Samsat online, BPJS Kesehatan, BNN, dan masih banyak lagi.

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah pelayanan publik terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh badan publik, yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan hukum suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan penyedia layanan publik. Konsep mal pelayanan publik adalah mengintegrasikan semua jenis layanan ke dalam satu gedung. Dalam mal pelayanan publik dilakukan kegiatan penyediaan pelayanan publik seperti barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah pusat atau daerah dalam satu gedung atau ruang. Pelayanan pengelolaan kependudukan merupakan salah satu aspek terpenting dalam pelaksanaan rencana pembangunan masyarakat. Kabupaten Sleman memiliki mal pelayanan publik yang menyatukan berbagai layanan dalam satu tempat. Salah satu elemen kunci keberhasilan pusat perbelanjaan publik adalah konektivitas yang dapat dioperasikan, atau kemampuan berbagai sistem dan layanan untuk bertukar informasi secara efektif dan efisien.

Salah satu pelayanan yang ada di dalam Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman adalah pelayanan administrasi kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sistem administrasi kependudukan seringkali mengalami dan menghadapi tantangan-tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya koordinasi antar bidang, serta birokrasi yang buruk. Permasalahan tersebut berkaitan dengan tatakelola interoperabilitas yaitu *human resource*. Pada permasalahan *human resource* terdapat tiga indikator yaitu, *management complete*, *technical complete*, dan *health complete*. Jika dilihat dari permasalahan tersebut, permasalahannya sangat berhubungan sehingga dapat disimpulkan bahwa permasalahan interoperabilitas terdapat pada *regulatory frameworks* (Mansoor Majeed, 2010). Harapannya dengan adanya proses administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik ini dapat mengurangi permasalahan yang ada, seperti prosesnya lama, birokrasi yang kurang efektif, dan lain sebagainya. Dengan Mal Pelayanan Publik ini juga harapannya dapat mengubah stigma negatif masyarakat tentang birokrasi yang rumit di Dukcapil dan juga mempermudah masyarakat dalam pengurusan administrasi.

Menurut data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Sleman dapat dilihat bahwa jumlah penduduk di Kabupaten Sleman pada tahun 2024 mencapai 1,1 juta penduduk lebih yang tersebar dalam 17 kapanewon. Berikut adalah data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Sleman:

Tabel 1.1 Data Jumlah Penduduk Kabupaten Sleman Tahun 2024

| No | Kapanewon | Jumlah Penduduk 2024 | | |
|----|-----------|----------------------|-----------|---------|
| | | Laki - Laki | Perempuan | Jumlah |
| 1 | Moyudan | 17.029 | 17.563 | 34.446 |
| 2 | Minggir | 16.069 | 16.907 | 32.975 |
| 3 | Seyegan | 26.403 | 26.941 | 53.344 |
| 4 | Godean | 36.948 | 37.235 | 74.183 |
| 5 | Gamping | 52.642 | 54.093 | 106.735 |
| 6 | Mlati | 52.126 | 53.003 | 105.129 |
| 7 | Depok | 67.798 | 68.502 | 136.296 |
| 8 | Berbah | 30.740 | 31.208 | 61.948 |
| 9 | Prambanan | 27.185 | 28.048 | 55.233 |
| 10 | Kalasan | 44.392 | 45.145 | 89.537 |

| | | | | |
|---------------|-------------|----------------|----------------|------------------|
| 11 | Ngemplak | 35.055 | 35.495 | 70.550 |
| 12 | Ngaglik | 54.814 | 55.614 | 110.428 |
| 13 | Sleman | 37.313 | 37.748 | 75.061 |
| 14 | Tempel | 27.168 | 27.714 | 54.882 |
| 15 | Turi | 18.729 | 18.909 | 37.638 |
| 16 | Pakem | 18.660 | 19.499 | 38.042 |
| 17 | Cangkringan | 15.787 | 16.386 | 32.044 |
| Jumlah | | 578.853 | 589.618 | 1.168.471 |

Sumber : Website Badan Pusat Statistik Kabupaten Sleman tahun 2024

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan memerlukan tingkat pelayanan yang efektif, dikarenakan banyaknya populasi jumlah penduduk yang mana dalam kebijakan pemerintah yaitu melalui Mal Pelayanan Publik yang mana tujuannya adalah untuk memudahkan dan meningkatkan tingkat pelayanan dan birokrasi antar pemangku pemerintah atau kebijakan. Keterbatasan masyarakat dan pemangku pemerintah dalam upaya pelayanan administrasi kependudukan juga sangat menjadi perhatian penting dalam perhatian pemerintah.

Untuk mengetahui tingkat penerimaan sistem informasi dan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman penulis menggunakan teori efektivitas oleh Duncan dengan dengan indikator interoperabilitas. Duncan menggolongkan efektivitas menjadi 3 indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Pendekatan teori yang digunakan dalam menganalisis terkait efektivitas interoperabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman ini mengacu pada pendapat Duncan yaitu: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Efektivitas berasal dari Bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau suatu hal yang dianggap berhasil dengan baik. Efektivitas memiliki arti keberhasilan dalam mencapai tujuan, berarti makin tinggi efektivitasnya, begitu pula sebaliknya (Agustina, 2020). Seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan (Purwanti, 2022).

Interoperabilitas yang baik didalam pelayanan administrasi kependudukan akan mempermudah pelayanan dalam memverifikasi data, mempercepat penerbitan dokumen, serta yang paling penting adalah mengurangi potensi kesalahan dalam penerbitan data. Interoperabilitas menurut IEE lebih cenderung pada pertukaran informasi dan sistem

yang menerima dapat menggunakan informasi tersebut. Proses interaksi, pertukaran informasi, dan aplikasi yang melibatkan dua atau lebih pengguna informasi terkait sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan disebut dengan interoperabilitas (Chen, 2009). Interoperabilitas membantu untuk mewujudkan tujuan E Government yaitu: meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya transaksi, dan meningkatkan pelayanan instansi publik. Meskipun di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman telah diterapkan pelayanan administrasi kependudukan, belum ada kajian khusus terkait interoperabilitas dalam pelayanan tersebut, oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas interoperabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman. Dengan mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mendorong dan mempengaruhi efektivitas tersebut, diharapkan dapat diketahui dan diidentifikasi masalah atau dampak yang ditimbulkan sehingga bisa memberikan solusi kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Dengan penelitian ini diharapkan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat terutama dalam hal administrasi kependudukan, sehingga bisa memberikan respon masyarakat yang positif dan menjadi acuan dalam pengambilan kebijakan dimasa yang akan datang.

Dalam penelitian ini, peneliti juga ingin mengetahui sejauh mana tingkat efektivitas interoperabilitas didalam pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Sleman yang mana merupakan sebuah inovasi baru dari pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara mudah, tepat, cepat, dan efisien. Pada dasarnya pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Dalam perkembangan ini sebuah pelayanan dalam birokrasi dinilai tidak efektif sehingga dilakukan pembaruan berupa *New Public Management* sebagai sebuah sistem pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja birokrasi yang melayani publik melalui penggunaan konsep-konsep yang mirip seperti sektor swasta, (Alamsyah, 2016).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan suatu fenomena atau permasalahan yang terjadi dalam suatu konteks tertentu secara mendalam. Metode deskriptif kualitatif data yang diperoleh yaitu melalui wawancara secara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Tujuannya adalah

untuk menggambarkan suatu fenomena atau permasalahan secara rinci serta mengidentifikasi hubungan atau proses yang terlibat dalam permasalahan tersebut. Menurut Bogdan dan Biglen (2007) mendefinisikan penelitian menggunakan metode kualitatif adalah penelitian yang berfokus pada pemahaman dan penggambaran fenomena sosial melalui pengumpulan data deskriptif seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan studi dengan judul **Efektivitas Interoperabilitas dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman**. Alasan peneliti melakukan studi tersebut karena peneliti tertarik dan ingin mengetahui efektivitas serta interoperabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman. Bagaimana interoperabilitas setelah pelayanan administrasi kependudukan membuka pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman. Adapun pendekatan analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Duncan guna memperoleh hasil analisis yang mendalam dan relevan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan pertanyaan utama penelitian, yaitu:

1. Bagaimana interoperabilitas dalam sistem administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman ?
2. Bagaimana efektivitas dalam pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam rangka menjawab rumusan masalah yang sudah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengkaji interoperabilitas dalam sistem administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman.
2. Untuk mengetahui efektivitas dalam pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman.

1.4 Manfaat penelitian

1. Secara teoristis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan terkait inovasi pelayanan pemerintah yaitu melalui Mal Pelayanan Publik yang merupakan tempat pelayanan satu pintu yang didalamnya terdapat berbagai pelayanan instansi-instansi pemerintahan, dalam penelitian ini berfokus pada bidang pelayanan administrasi kependudukan yang terintegrasi ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Manfaat praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah ;

- a. Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi referensi dalam pengembangan penelitian
- b. Bagi obyek atau tempat penelitian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan evaluasi dalam meningkatkan tingkat pelayanan kepada masyarakat serta mengoreksi dari hasil evaluasi untuk kebijakan pelayanan kedepannya supaya lebih efektif
- c. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan menjadi pengetahuan kepada masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan khususnya di Kabupaten Sleman.

1.5 Sistematika BAB

Sistematika BAB dalam penelitian ini sangat penting karena penyusunan BAB harus memiliki sistematika guna data yang dihasilkan mudah dipahami oleh pembaca. Berikut deskripsi sistematika penulisan:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat uraian tentang tinjauan Pustaka atau sumber penulisan yang berisi teori utama yang menjadi bahan acuan dalam mengumpulkan data. Selain itu pada bab ini menjelaskan mengenai teori dari penelitian terdahulu yang digunakan untuk menjelaskan setiap kata kunci penelitian, sehingga muncul konstruksi baru yang diajukan oleh peneliti

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode penelitian yang diterapkan oleh peneliti, termasuk sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta jenis dan sumber data yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil dari penelitian yang meliputi pemaparan data, temuan berdasarkan indikator dan teori utama.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan mengenai penutup yang berisi kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran sebagai rekomendasi dari penelitian.

